

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR  
KECAMATAN MEKARSARI KABUPATEN BARITO KUALA  
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Bakhtiar<sup>1)</sup>

E-mail: [bakhtiar8967@gmail.com](mailto:bakhtiar8967@gmail.com)

Rizalul Gadi<sup>2)</sup>

STIA Bina Banua Banjarmasin

**ABSTRACT**

The results of the study showed that the results of the community satisfaction survey on public service types of population administration in Mekarsari District Barito Kuala Regency based on the Community Satisfaction Index Value (IKM) was 77.25 which was included in the "Good" category, where the highest satisfaction value was for the service procedure element, and Cost / Tariff (3.6) and the lowest satisfaction value is for the Handling of Complaints, Suggestions and Inputs with a value (2.1). Efforts to improve service performance: (a). make proposals to add employees to the district government, (b). maximizing available resources, (c). Open opportunities for school children and students who want to carry out an internship program, (d). For the quality of human resources, provide opportunities to improve their competence, both advanced studies and attending education and training, (e). While other efforts related to facilities and infrastructure such as computer equipment, the sub-district has also proposed additional procurement of computer equipment to the district government.

Keywords: Public services, Community Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (R. Widyanti, 2014). Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil

jalan pintas menggunakan jasadulo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Mekarsari, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mekarsari dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan masih kurangnya petugas pelayanan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala, maka penulis tertarik melakukan penelitian terkait dengan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Mekarsari, dan Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik di Kecamatan Mekarsari.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris Public berarti

masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut sinambela (2006:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara”.

Menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan public menurut Widodo (2001:131) adalah pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **B. Jenis-jenis Pelayanan.**

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administrative; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Pelayanan Barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan Jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat

dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karenanya membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

### **C. Pengukuran Kualitas Pelayanan.**

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui aspek-aspek mana yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikannya. Untuk bekerja secara sistematis dalam upaya menemukan dan menyelesaikan masalah-masalah utama benar-benar mengetahui dampak dari perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang waktu, diperlukan ukuran-ukuran untuk membandingkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan digunakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Terdapat dua pengukuran kualitas pelayanan public, yakni pengukuran kuantitatif dan pengukuran kualitatif, yang keduanya saling melengkapi. Metode kuantitatif bertujuan untuk mengukur fakta obyektif, seperti lamanya seorang pasien harus menunggu saat dioperasi, beberapa lama seseorang harus menunggu untuk dilayani dan

sebaliknya. Dengan kata lain, pengukuran obyektif merupakan standar teknis dalam pelayanan publik.

Sementara pengukuran kualitatif tidak memiliki presisi yang sama tetapi dapat memberikan informasi yang tidak dapat diperoleh dari metode kuantitatif. Metode kualitatif membantu untuk memahami harapan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran kualitatif mencakup proses mendengarkan, mempelajari, menganalisis, dan menginterpretasikan pernyataan pelanggan.

Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, kondisi yang diperlukan untuk mendukung pengukuran kualitas yang sah (valid) antara lain adalah:

1. Pengukuran harus dimulai pada permulaan program;
2. Pengukuran kualitas dilakukan pada keseluruhan system;
3. Melibatkan semua individu yang terkait dengan proses;
4. Seharusnya dapat memunculkan data;
5. Pengukuran kualitas yang menghasilkan informasi-informasi utama seharusnya dicatat tanpa distorsi, yang berarti harus akurat;
6. Perlu adanya komitmen secara menyeluruh untuk pengukuran performansi kualitas dan perbaikannya;
7. Program-program pengukuran dan perbaikan kualitas seharusnya dapat dipecah-pecah atau diuraikan dalam batas-batas yang jelas sehingga tidak tumpang tindih dengan program yang lain.

Berdasarkan prinsip-prinsip diatas, maka pengukuran kualitas dapat dilakukan pada 3 tingkat, yakni pada tingkat proses, tingkat output, dan tingkat outcome. Pengukuran pada tingkat proses dilakukan pada setiap langkah atau aktivitas dalam proses. Tujuannya untuk mengidentifikasi perilaku yang mengatur setiap langkah dalam proses dan menggunakan ukuran-ukuran ini untuk mengendalikan operasi serta memperkirakan output pelayanan yang akan dihasilkan.

Pengukuran pada tingkat output dilakukan dengan mengukur karakteristik output pelayanan yang dihasilkan dibandingkan dengan spesifikasi karakteristik yang diinginkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Beberapa contoh ukuran pada tingkat output adalah kesesuaian output dengan keinginan masyarakat, tingkat efektivitas dan efisiensi produksi, kualitas dari produk yang dihasilkan, dan lain-lain.

Pengukuran pada tingkat outcome mengukur bagaimana baiknya suatu produk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna jasa layanan. Jadi mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dalam mengkonsumsi produk yang disediakan. Pengukuran pada tingkat outcome merupakan tingkat tertinggi dalam pengukuran kualitas. Beberapa contoh ukuran pada tingkat outcome adalah banyaknya keluhan pelanggan yang diterima, tingkat ketepatan waktu penyerahan produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan sejenisnya.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*received service*). Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990 : 23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator :

1. *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain;
2. *Reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
3. *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen;
5. *Emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian pegawai terhadap konsumen.

Kelima indikator inilah yang kemudian dijabarkan dalam sejumlah tolok ukur kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan unit layanan pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 telah menyusun 9

indikator standar penilaian kepuasan masyarakat yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menilai kinerja pelayanan publik di instansinya yang meliputi: Persyaratan; Prosedur; Waktu pelayanan; Biaya/tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Maklumat Pelayanan; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Indikator-indikator tersebut didasarkan pada unsur-unsur pengukuran kepuasan pelayanan publik yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan publik, yang kemudian di rubah dan diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan Pelayanan publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Survey Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 9 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

Kecamatan Mekarsari merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Barito Kuala yang terletak disebelah selatan dari pusat Pemerintahan Kabupaten Barito Kuala, mempunyai jumlah penduduk 17.235 jiwa dengan luas wilayah 143,5Km<sup>2</sup> dan merupakan daerah pasang surut yang mempunyai ketinggian satu meter dari permukaan laut.

Kecamatan Mekarsari berdiri sejak tahun 1986 pemekaran dari Kecamatan Tamban. Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah No 43 Tahun 1986 tentang Pembentukan Kecamatan Aranio di daerah Kabupaten Banjar. Kecamatan Mekarsari dan Kecamatan Barambai di Kabupaten daerah Tingkat II Barito Kuala dll. Adapun letak wilayah Kecamatan Mekarsari, sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Anjir Muara, Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tabunganen, Timur berbatasan dengan Kecamatan Tamban, dan Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kapuas Kuala. Secara administratif Kecamatan Mekarsari terdiri dari 9 (Sembilan) Desa yaitu sebagai berikut: Desa Tamban Raya, Desa Tamban Raya Baru, Desa Karang Mekar, Desa Mekar Sari, Desa Indah Sari, Desa Tinggiran Darat, Desa jelapat II, Desa Tinggiran Baru; dan Desa Tinggiran Tengah.

Kecamatan Mekarsari terletak digaris katulistiwa, termasuk daerah hujan tipe B yaitu iklim yang mempunyai 1-2 bulan kemarau dalam satu tahun. Temperatur rata-rata 26-27<sup>0</sup> Derejat Celcius dan suhu minimum 26,50<sup>0</sup> Derajat celcuis. Sedangkan angka rata-rata hujan setiap tahunnya aalah 2,665mm dengan 107 hari hujan. Oleh karena itu mata pencaharian penduduk Kecamatan Mekarsari sebanyak 80% adalah sebagai petani sawah dan kebun, sebanyak 5% pedagang, sebanyak 10% karyawan industri aatu poegawai, dan lain-lain sebanyak 5%. Potensi wilayah adalah pertanian dan perkebunan, sebagian besar perkebunan nanas yang dibudidayakan dan yang paling menonjol.

## METODOLOGI PENELITIAN

Secara operasional, studi ini termasuk deskriptif dan dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis berbagai fenomena yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. Sampel ditarik secara purposive sampling sebanyak 50 orang dengan pertimbangan responden adalah mereka yang dianggap menguasai dan berpotensi memberikan informasi tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

Pengolahan data dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :

1. Membuat scoring untuk setiap alternative jawaban (x) sebagai berikut :  
Alternative jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3, dan ‘d’ diberi nilai 4
2. Tetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :  
$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$
3. Tetapkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM (antara 25 – 100), hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan rumus tersebut, analisis kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat baik

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Merkarsari Kabupaten Barito Kuala

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Kecamatan Mekarsari mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
Hasil Pengukuran Indeks Pelayanan Administrasi Kependudukan  
di Kantor Camat Mekarsari

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	166	3.32
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	180	3.6
U3	WaktuPenyelesaian pelayanan	142	2.84
U4	Biaya/Tarif	180	3.6
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	142	2.84
U6	Kompetensi Pelaksana	163	3.26
U7	Perilaku Pelaksana	166	3.32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	105	2.1
U9	Sarana dan Prasarana	142	2.32

Sumber : hasil penelitian, 2019

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan Pelayanan publik, maka hasil nilai per unsur tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan.

**Tabel 3**  
Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	
<b>ΣNilai /unsur</b>	166	180	142	180	142	163	166	105	142	
<b>NRR/ Unsur</b>	3,32	3,6	2,84	3,6	2,84	3,26	3,32	2,1	2,84	
<b>NRR Tertbg/ Unsur</b>	0,37	0,40	0,32	0,40	0,32	0,36	0,37	0,23	0,32	3,09
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>77,25</b>

Sumber: Hasil Penelitian, diolah 2019

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Mekarsari adalah **77,25** Kategori Baik berada pada rentang nilai **76,61 - 88,30**, sehingga nilai IKM untuk pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Mekarsari tergolong **Baik**.

Nilai kepuasan tertinggi adalah untuk unsur Prosedur pelayanan, dan Biaya/Tarif (**3.6**) dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (**2.1**). Hasil ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan, dan Biaya/Tarif di Kantor Kecamatan Mekarsari dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dirasakan tidak berbelit-belit dan lebih banyak gratisnya. Sebaliknya, nilai kepuasan terendah yakni Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, karena belum ada tindak lanjut baik pengaduan, saran, maupun masukan dari masyarakat sehingga berdampak pada antipatinya masyarakat.

#### **Upaya untuk Memperbaiki Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Mekarsari.**

Meski secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Kategori Baik dengan skor **77,25**, itu artinya berada pada rentang nilai **76,61 - 88,30**, akan tetapi masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kepuasan terendah seperti unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan total nilai 105 yang jika dibagi dengan 50 responden hanya mendapatkan nilai rata-rata 2,1, skor yang dalam rentang kategori kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden terkait dengan hal tersebut diatas dijelaskan bahwa hal tersebut merupakan dampak dari sumber daya yang ada pada Kantor Kecamatan Mekarsari khususnya sumber daya manusia, baik kuantitas maupun kualitasnya, sebagaimana data yang peneliti dapatkan di lapangan, pada seksi kesejahteraan rakyat dan pelayanan hanya ada 3 (tiga) orang pegawai yakni Kepala Seksi dan dibantu 2 (dua) orang staf, itulah kendala yang paling dirasakan dalam melaksanakan pelayanan, sehingga menghambat kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Pihak Kecamatan berpandangan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan seyogyanya tidak berlangsung lama jika didukung dengan sumber daya yang memadai, maksudnya adalah adanya keseimbangan antara yang melayani dan dilayani.

Upaya untuk mengatasi permasalahan terkait dengan kekurangan pegawai melakukan usulan penambahan pegawai kepada pemerintah kabupaten, dan membuka kesempatan kepada anak sekolah dan mahasiswa yang ingin melaksanakan program magang. Untuk permasalahan yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia, memberikan kesempatan kepada semua pegawai untuk meningkatkan kompetensinya, baik studi lanjut dan mengikuti pendidikan dan pelatihan. Dengan demikian diharapkan bisa memperbaiki kinerja pelayanan.

Kemudian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat memaksimalkan sumber daya yang ada, maksudnya secara temporer memberdayakan staf yang berada pada seksi yang lain untuk membantu kelancaran pelayanan publik pada seksi pelayanan, itulah barangkali yang menimbulkan persepsi masyarakat terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan hanya mendapatkan nilai skor 105 atau dengan rata-rata 2,1 ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat akan kinerja unsur ini termasuk kategori Kurang Baik, artinya penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna kurang mendapatkan respon oleh pihak kecamatan.

## **KESIMPULAN**

1. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mekarsari berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **77,25** yang termasuk dalam kategori “Baik”, dimana nilai kepuasan tertinggi adalah untuk unsur Prosedur pelayanan, dan Biaya/Tarif

(3.6) dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang sama-sama (2.1).

2. Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan : (a). melakukan usulan penambahan pegawai kepada pemerintah kabupaten, (b). memaksimalkan sumber daya yang ada, (c). Membuka kesempatan kepada anak sekolah dan mahasiswa yang ingin melaksanakan program magang, (d). Untuk kualitas sumber daya manusia, memberikan kesempatan kepada semua pegawai untuk meningkatkan kompetensinya, baik studi lanjut dan mengikuti pendidikan dan pelatihan, (e). upaya lain yang terkait dengan sarana dan prasarana seperti perangkat komputer, pihak kecamatan juga telah mengusulkan penambahan pengadaan perangkat komputer kepada pemerintah kabupaten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R Widayanti, 2014, Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah), *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM) 1* (3), 873-883
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Permen PAN dan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan Pelayanan publik